



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی قزوین

**رابطه سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در
کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین
در سال ۱۳۹۶**

استاد مشاور:
آقای دکتر روح اله کلهر

استاد راهنما:
آقای محمد زکریا کیایی

دانشجو:
محمد عظیم وند

مهر - ۱۳۹۷

بیان مسئله و مقدمه

یکی از مهم ترین موضوعاتی که سازمان ها با آن مواجه هستند، چگونگی **افزایش انگیزش** کارکنان است تا بوسیله آن کارکنان نقش ها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند و این اطمینان حاصل شود که سازمان اثربخشی خود را حفظ خواهد کرد. ازجمله مهارت ها و راهکارهایی که می تواند در این زمینه به کارکنان کمک کند، **رفتار شهروندی سازمانی** است.

ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال **شناسایی، ارزیابی و اداره** رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آن ها اثربخشی سازمانی بهبود می یابد.

سازمان هایی که سطح رفتار شهروندی سازمانی در آن ها بالاست با جذب نیرو های کارآمد تر و کاهش میزان ترک خدمت از کارکنان عملکرد بهتری خواهند داشت.



بیان مسئله و مقدمه

به همین جهت مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از موضوعات اساسی در حوزه رفتار سازمانی مطرح می شود که می کوشد تا با ارائه راهکارهایی به منظور بالا بردن **تعهد سازمان ها، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، وفاداری و رضایت شغلی** آن ها قدمهایی موثر بردارد.

بطور خاص **رفتار شهروندی سازمانی و افزایش سطح سرمایه روانشناختی** می تواند ابزار مهمی برای افراد در راستای افزایش سرمایه اجتماعی آنها و بهبود در سطح عملکردشان گردد.

از آنجایی که آموزش مهارت های سرمایه روانشناختی و رفتار های شهروندی سازمانی منجر به **ارتقای مهارت های عملکردی** می شود و نهایتاً می تواند از مشکلات شغلی بکاهد ، بر همین اساس ما در این پژوهش در پی آنیم تا با بررسی سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین و تبیین رابطه بین این دو مفهوم و راه های افزایش و آموزش آنها را بیان نماییم.



اهداف پژوهش

هدف کلی:

تعیین رابطه سرمایه روانشناختی و رفتار
شهروندی سازمانی در کارکنان مراکز
آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی
قزوین در سال ۱۳۹۶

اهداف اختصاصی:

- ۱- تعیین میانگین **سرمایه روانشناختی** کارکنان مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶
- ۲- تعیین میانگین **رفتار شهروندی** کارکنان مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶
- ۳- تعیین میانگین **جوانمردی** کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶



اهداف اختصاصی:

- ۴- تعیین میانگین **نوع دوستی** کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین
- ۵- تعیین میانگین **رفتار مدنی** کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین
- ۶- تعیین میانگین **با وجدان بودن** کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین



اهداف اختصاصی:

- ۸- تعیین رابطه میان **امیدواری** با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶
- ۹- تعیین رابطه میان **خوشبینی** با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶



اهداف اختصاصی:

- ۱۰- تعیین رابطه میان **خودکارآمدی** با ابعاد رفتار شهروندی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶
- ۱۱- تعیین رابطه میان **تاب آوری** با ابعاد رفتار شهروندی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶
- ۱۲- تعیین رابطه **سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی** در کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین



فرضیات پژوهش یا سوالات پژوهشی

- ۱- میانگین سرمایه روانشناختی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین چقدر است؟ ✓
- ۲- رفتار شهروندی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین چگونه است؟ ✓
- ۳- میانگین رفتار مدنی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶ چقدر است؟ ✓
- ۴- میانگین نوع دوستی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶ چقدر است؟ ✓
- ۵- میانگین با وجدان بودن کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶ چقدر است؟ ✓
- ۶- میانگین جوانمردی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۶ چقدر است؟ ✓



فرضیات پژوهش یا سوالات پژوهشی

- ۷- آیا میان امیدواری با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین ارتباط وجود دارد؟ ✓
- ۸- آیا میان خوشبینی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین ارتباط وجود دارد؟ ✓
- ۹- آیا میان خودکارآمدی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین ارتباط وجود دارد؟ ✓
- ۱۰- آیا میان انعطاف پذیری با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین ارتباط وجود دارد؟ ✓
- ۱۱- آیا میان سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین ارتباط وجود دارد؟ ✓



مقدمه

سابقه تحقیق

مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات



مروری بر مطالعات و متون گذشته

محققین	سال	یافته ها
علی نظامی	۱۳۹۵	سرمایه روانشناختی می تواند جهت کاهش فرسودگی شغلی مناسب باشد
گل محمدیان و همکاران	۱۳۹۵	سرمایه روانشناختی و دو مولفع جوانمردی و تواضع رفتار شهروندی بر رضایت شغلی تاثیر می گذارند.
نجف آبادی و همکاران	۲۰۱۱	سرمایه روانشناختی بطور یر مستقیم با میانجیگری متغیر های رفتار شهروندی سازمانی بر نوع دوستی، وجدان کاری و فضیلت مدنی تاثیر داشت



مقدمه

سابقه تحقیق

مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات



مروری بر مطالعات و متون گذشته

محققین	سال	یافته ها
پرادهان	۲۰۱۶	رابطه مثبتی میان سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی وجود داشت.
آختوران و همکاران	۲۰۱۵	۱- سکوت سازمانی و سکوت تدافعی، تاثیر منفی بر رفتار شهروندی داشتند ۲- سکوت جامعه پسند تاثیر مثبت بر رفتار شهروندی داشت
دمیر و همکاران	۲۰۱۵	تفاوت قابل توجه و معناداری در رفتار های شهروندی سازمانی و هویت سازمانی معلمان، بر اساس وضعیت کاری آنها وجود داشت.

مواد و روش کار

پژوهش حاضر از نظر هدف، **توصیفی تحلیلی** و از نظر زمانی **مقطعی** (در سال ۱۳۹۶) بود و از آنجایی که می توان بر اساس نتایج پژوهش حاضر راهکار ارایه کرد **ماهیت پژوهش نیز کاربردی** است. پس از تهیه و تصویب پروپوزال، پژوهشگر با مراجعه به بیمارستان های مورد نظر و انجام هماهنگی های لازم اقدام به توزیع پرسشنامه ها در بین نمونه های مشخص شده از جامعه نمود. سپس پژوهشگر توضیحات لازم را در رابطه با نحوه تکمیل پرسشنامه به نمونه های پژوهش داد. اطلاعات پرسشنامه ها پس از تکمیل و جمع آوری با نرم افزار **SPSS نسخه ۲۴ و نرم افزار Amos** تجزیه و تحلیل شدند.

مواد و روش کار

جامعه مورد مطالعه در مرحله اول کلیه کارکنان (پرسنل بالینی، اداری، مالی، پاراکلینیک) بیمارستان های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین واقع در شهر قزوین بود که تعداد ۵ بیمارستان (بیمارستان های **رجایی، کوثر، بوعلی، قدس و ولایت**) بود. تعداد کل کارکنان شاغل در مراکز آموزشی درمانی **۲۲۵۶** نفر بوده که با توجه به جدول مورگان تعداد نمونه مورد نیاز **۳۳۱** مورد بود که با احتساب **۱۰** درصد ریزش نمونه تعداد **۳۶۵** پرسشنامه به نسبت تعداد پرسنل در هر بیمارستان توزیع شد. سپس از طریق **نمونه گیری طبقه ای** تعداد افراد هر طبقه تعیین و در داخل هر طبقه نمونه مورد نظر از طریق نمونه گیری تصادفی سیستماتیک به دست آمد. لازم به توضیح می باشد که معیار انتخاب کارکنان داشتن **حداقل یکسال** سابقه کار در سیستم بهداشتی و درمانی برای ارائه دهندگان و همچنین داشتن تمایل و رضایت شرکت در مطالعه بود. و در نهایت از **۳۶۵** پرسشنامه توزیع شده بین پرسنل تعداد **۳۳۷** پرسشنامه (**۹۲.۳** درصد پاسخگویی) تکمیل شد که قابل تحلیل بود و وارد مطالعه و مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها

یافته های این پژوهش نشان داد که $22/7$ درصد کارکنان (77 نفر) را مردان و $77/2$ درصد (260 نفر) را زنان تشکیل می دهند که بیشتر آنها در گروه سنی $30-39$ سال (38 درصد) قرار داشتند.

هم چنین طبق یافته ها سرمایه روان شناختی با سن، سابقه کار و سابقه مدیریت رابطه معنی دار داشت و با جنس و وضعیت تاهل رابطه معنی دار نداشت.

رفتار شهروندی نیز با سن و سابقه خدمت رابطه معنی دار داشت و با سابقه مدیریت، جنس و وضعیت تاهل رابطه معنی دار نداشت.



مقدمه

مروری بر منابع

مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات

یافته ها

بیمارستان		متغیر					
رجایی	بوعلی	قدس	کوثر	ولایت	میانگین کل	حداکثر نمره ممکن	
۴/۹۱	۴/۶۶	۴/۸۹	۴/۷۷	۴/۷۰	۴/۷۸	۶	خودکار آمدی
۴/۷۷	۴/۵۶	۴/۷۵	۴/۵۳	۴/۸۰	۴/۶۸	۶	امید
۴/۴۸	۴/۲۲	۴/۲۱	۴/۱۵	۴/۴۷	۴/۳۲	۶	تاب آوری
۴/۱۰	۴/۱۴	۴/۱۴	۴/۰۹	۴/۰۳	۴/۱۱	۶	خوش بینی
۴/۵۶	۴/۴۰	۴/۵۰	۴/۳۸	۴/۵۱	۴/۴۷	۶	سرمایه روانشناختی



مقدمه

مروری بر منابع

مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات

یافته ها

بیمارستان		ولایت	کوثر	قدس	بوعلی	رجایی	متغیر
حداکثر نمره ممکن	میانگین کل						
۵	۲/۰۲۸	۲/۲۰	۱/۹۵	۲/۰۲	۱/۹۵	۱/۹۸	جوانمردی
۵	۳/۱۳۷	۳/۲۹	۲/۹۷	۲/۹۱	۳/۲۱	۳/۱۲	رفتار مدنی
۵	۳/۹۵۵	۳/۹۰	۴/۰۶	۳/۸۶	۴/۰۴	۳/۸۷	با وجدان بودن
۵	۳/۸۸۵	۳/۸۴	۳/۸۵	۳/۸۷	۳/۹۵	۳/۸۷	نوع دوستی
۵	۳/۲۵۱	۳/۳۱	۳/۲۱	۳/۱۶	۳/۲۹	۳/۲۱	رفتار شهروندی



مقدمه

مروری بر منابع

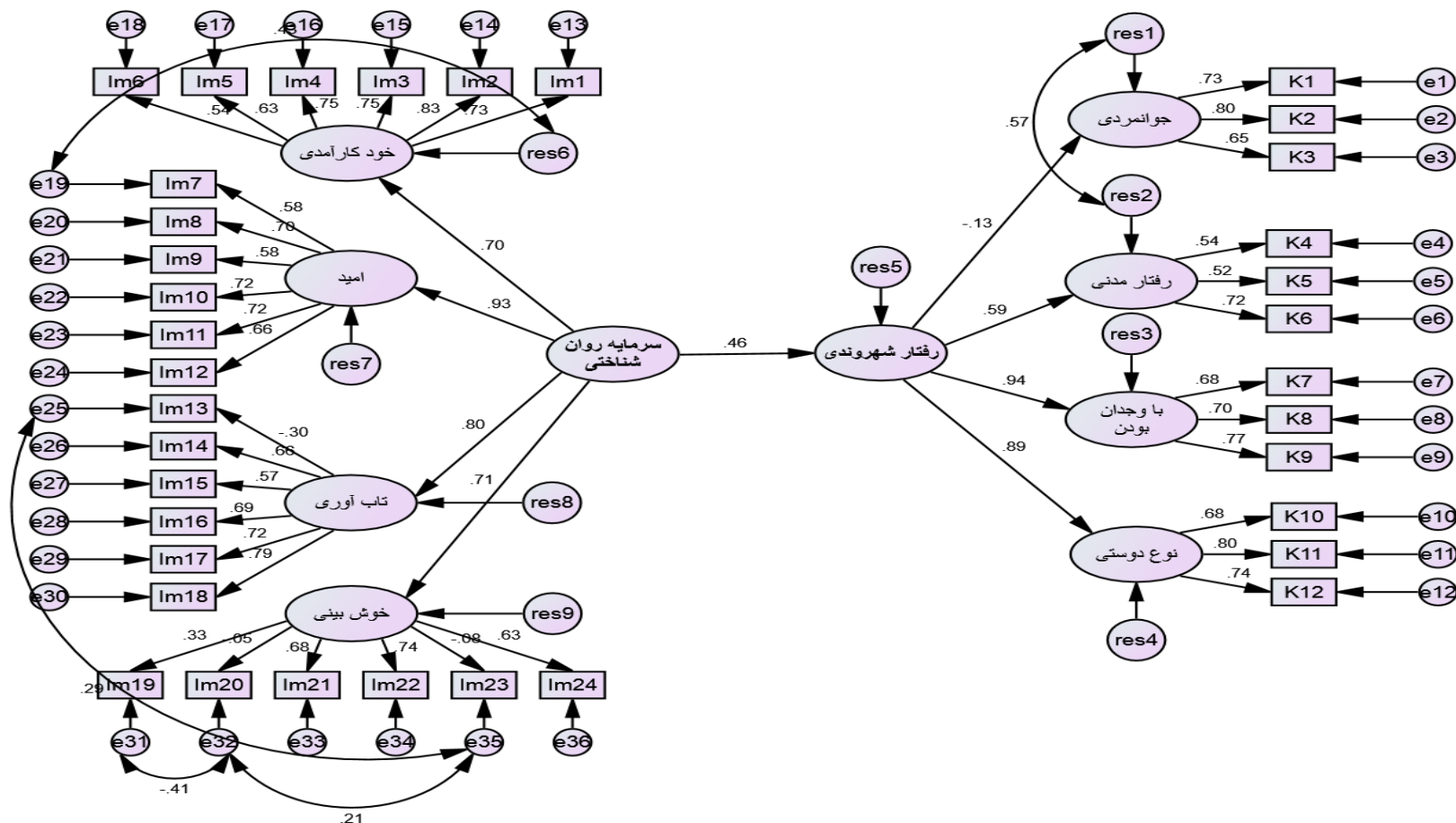
مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات

یافته ها





یافته ها

مقدار بدست آمده	حد مجاز	نام شاخص
۲/۲۸۳	کمتر از ۳	(کای دو بر درجه آزادی)
۰/۸۱۴	بین ۰/۵ تا ۰/۹	GFI (نیکویی برازش)
۰/۰۶۲	کمتر از ۰/۸۰	RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)
۰/۸۴۳	بالاتر از ۰/۹	CFI (شاخص برازش مقایسه‌ای - تعدیل یافته)
۰/۷۵۴	بالاتر از ۰/۹	NFI (شاخص نرمال شده برازندگی)



یافته ها

**مقادیر به دست آمده برای شاخص های: کای دو بر
درجه آزادی، GFI و RMSEA در محدوده تعریف شده
اما CFI و NFI در محدوده تعریف شده نمی باشند.
بنابراین چنین نتیجه می شود که برازش مدل بدست
آمده در این مرحله حکایت از برازش نسبتاً خوبی دارد.**



مقدمه

مروری بر منابع

مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات

یافته ها

فرضیه ها	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد	خطای معیار	CR	P-value	نتیجه فرضیه
۱ سرمایه روان شناختی <--- رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۴۶	۰/۴۴۴	۰/۰۸۵	۵/۲۴۰	***	تأیید فرضیه مقابل
۲ رفتار شهروندی سازمانی <--- جوانمردی	—۰/۰۸۳	۰/۱۳۳	۰/۱۰۹	۱/۲۲۱	۰/۲۲۲	عدم تأیید فرضیه مقابل
۳ رفتار شهروندی سازمانی <--- رفتار مدنی	۰/۵۸۸	۰/۵۹۷	۰/۱۰۹	۵/۴۶۲	***	تأیید فرضیه مقابل
۴ رفتار شهروندی سازمانی <--- با وجدان بودن	۰/۹۳۹	۱/۰۵۶	۰/۱۳۶	۰/۷۴۹	***	تأیید فرضیه مقابل
۵ رفتار شهروندی سازمانی <--- نوع دوستی	۰/۸۹۸	۱/۰۰۰				
۶ سرمایه روان شناختی <--- خوش بینی	۰/۶۹۶	۱/۰۰۰				
۷ سرمایه روان شناختی <--- امید	۰/۹۵۲	۱/۲۷۳	۰/۱۶۹	۷/۵۱۵	***	تأیید فرضیه مقابل
۸ سرمایه روان شناختی <--- تاب آوری	۰/۷۸۹	۱/۳۶۸	۰/۱۷۷	۷/۷۳۸	***	تأیید فرضیه مقابل
۹ سرمایه روان شناختی <--- خودکارآمدی	۰/۷۲۷	۰/۶۵۲	۰/۱۰۱	۶/۴۳۷	***	تأیید فرضیه مقابل



بحث

➤ رفتار شهروندی سازمانی با سن و سابقه خدمت رابطه معنی دار داشت: مطالعه **عبدی (۱۳۹۴)** را **تایید می کند** و مطالعه **پوررضا (۱۳۹۴)** را **تایید نمی کند**.

➤ رفتار شهروندی با جنس و وضعیت تاهل رابطه معنی دار نداشت: مطالعه **پوررضا** را **تایید میکند** و مطالعه **یوسفی امیری** را **تایید نمی کند**.

سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار داشتند: مطالعه **نجف آبادی (۱۳۹۴)**، **کومار پرادهان (۲۰۱۶)** و **سویفان (۲۰۱۵)** را **تایید می کند**.

تاثیر رفتار شهروندی بر بعد جوانمردی تایید نشد: مطالع **نجف آبادی (۱۳۹۴)** را **تایید می کند** و مطالعه **قربانی زاده (۱۳۹۴)** را **تایید نمی کند**.

نتیجه گیری کلی

طبق یافته های این مطالعه به این نتیجه رسیدیم که سرمایه روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر میگذارد. در میان ابعاد سرمایه روانشناختی **امیدواری** بیشترین ضریب را دارد یعنی **بیشترین تاثیر** را روی سرمایه روانشناختی دارد و می توان با اتخاذ تدابیری این میزان را افزایش داد و بیشتر روی امیدواری کارکنان کار کرد و هم چنین بعد **خودکارآمدی**، **تاب آوری** و **خوش بینی** به میزان کمتری روی سرمایه روانشناختی و بصورت غیر مستقیم روی رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می گذارد که میتوان آن را تقویت کرد و در سازمان از آنها بیشتر بهره برد. این چهار بعد به صورت غیر مستقیم روی رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد آن به غیر از **جوانمردی** تاثیر میگذارند. و می توان در انتخاب افراد برای سازمان و نیاز سنجی های آموزشی در سازمان از آنها استفاده کرد. باید توجه داشت که برای نیازسنجی های آموزشی در سازمان های امروزی نباید تنها بر نیازهای شغلی و ویژگی های شخصیتی تکیه کرد بلکه باید ویژگی های روانی مثبت افراد نیز مورد ارزیابی قرار گیرد و سطح سرمایه روان شناختی آنها، هم در بدو ورود به سازمان و هم در مسیر شغلی سنجیده شود چون این ارزیابی ها مدیران را از مشکلاتی که در آینده رخ خواهد داد آگاه خواهد کرد و بر مشاهده رفتارهایی مثل نوع دوستی، فضیلت مدنی و وجدان کاری می افزاید.



پیشنهادهای

پیشنهادهای اجرایی و پژوهشی

- ۱- بیمارستان ها باید برنامه های آموزشی مناسبی را برای ارتقای سرمایه روانشناختی و رفتارهای شهروندی سازمانی تدوین نمایند.
- ۲- تقویت رفتار های شهروندی سازمانی مانند هر رفتار دیگری به ترغیب و تشویق نیاز دارد. مدیران سازمانی می توانند با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب، جهت شکوفا تر شدن رفتار های شهروندی تلاش کنند.
- ۳- بدلیل اهمیت سرمایه روانشناختی و تاثیر آن بر متغیر هایی مانند رفتار شهروندی و فرسودگی شغلی و کیفیت عملکرد و کارایی، مسئولین نهاد ها و سازمان ها بیشتر از پیش در جریان اهمیت و نقش سرمایه روانشناختی قرار بگیرند تا به این وسیله بتوان از طریق ارتقای سرمایه روان شناختی و ابعاد آن، رفتار شهروندی را افزایش داد.



پیشنها‌ها

پیشنها‌های اجرایی و پژوهشی

- ۱- پیشنهاد می شود با توجه به تایید فرضیه های تحقیق، در صورت امکان، پژوهشی در سطح وسیع تر و در سایر بیمارستان ها و بیمارستان های خصوصی صورت گرفته و نتایج آن با نتایج به دست آمده از این پژوهش مقایسه گردد.
- ۲- پیشنهاد می شود در تحقیقات آتی به تاثیر عوامل فرهنگی بر مولفه ها و کارکرد سرمایه روانشناختی پرداخته شود.

تشکر و قدردانی..

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم. از استاد فاضل و اندیشمند جناب آقای **محمد زکریا کیایی** به عنوان استاد راهنما که همواره نگارنده را مورد لطف و محبت خود قرار داده اند، کمال تشکر را دارم.

و نیز تشکر ویژه از جناب آقای **دکتر روح اله کلهر** دارم که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های کار ساز و سازنده بارور ساختند و بدون راهنمایی ها و زحمات ایشان اتمام این پایان نامه ممکن نبود.

و هم چنین از **همسر عزیزم** تشکر ویژه دارم که در طول چند سال زندگی مشترک همواره پشتیبان من بوده و به من دلگرمی داده است.